

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era modern saat ini teknologi semakin maju serta mengalami perkembangan sangat pesat. Seiring dengan berkembangnya teknologi, kehidupan masyarakat juga mengalami perkembangan. Perubahan yang terjadi terlihat dari tingginya aktifitas penduduk dan banyaknya sarana transportasi baik pribadi maupun umum yang terlihat saat ini. Alat transportasi merupakan hal yang penting karena menjadi penghubung untuk pergerakan dari satu tempat ketempat yang lain. Transportasi yang beragam membuat masyarakat lebih teliti dan jeli dalam mempergunakan transportasi tersebut sesuai kebutuhan. Banyak perusahaan transportasi yang menawarkan jasanya dengan harga dan fasilitas yang berbeda. Oleh itu, masyarakat menjadi lebih banyak pilihan terhadap alat transportasi yang akan mereka gunakan.

Semakin banyaknya transportasi yang tersedia ini membuka peluang kepada pembisnis untuk mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat. Dalam melaksanakan kegiatannya manusia membutuhkan transportasi. Manusia membutuhkan jasa transportasi yang aman, dan nyaman. Agar terpenuhi kebutuhan dan keinginan maka konsumen melakukan pembelian terhadap suatu produk maupun jasa (Gama et al, 2016: 23).

Menurut Schiffman dan Kanuk berpendapat bahwa keputusan pembelian merupakan proses penyesuaian untuk menggabungkan pengetahuan antara dua

atau lebih pilihan alternatif yang dipilih salah satu diantaranya (Marendra, 2018: 38). Proses pengambilan keputusan pembelian setiap orang dipengaruhi dengan kepribadian, usia, pendapatan, dan gaya hidupnya. Keputusan pembelian merupakan pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan yang ada. Keputusan pembelian dalam jasa transportasi sangat diperlukan, jika konsumen melakukan pembelian secara berulang maka akan meningkatkan pendapatan dan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang diberikan (Paul & Olson, 2013: 163).

Kualitas pelayanan merupakan hal yang diperlukan konsumen untuk membuat keputusan pembelian. Kualitas pelayanan suatu tolak ukur perusahaan dalam memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen (Realize et al, 2018: 79). Kualitas pelayanan merupakan harapan yang dirasakan oleh konsumen akan pelayanan yang diberikan dan memiliki pengaruh besar bagi perusahaan dalam bersaing. kualitas pelayanan merupakan segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Sembiring et al, 2014: 2). Dalam jasa transportasi kualitas pelayanan menjadi hal penting untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap pengguna jasa tersebut.

Selain kualitas pelayanan, fasilitas juga menjadi salah satu hal yang perlu disediakan untuk mendukung keputusan pembelian oleh konsumen. Fasilitas merupakan alat atau sesuatu yang digunakan untuk memperlancar suatu pekerjaan. Dalam jasa transportasi perlu menyediakan fasilitas yang memadai dan memberikan kenyamanan yang memuaskan hati konsumen. Jika fasilitas yang

tersedia dengan sangat baik konsumen akan merasa nyaman untuk menggunakan jasa serta melakukan pembelian (Emmywati, 2016: 187).

Kota Batam merupakan kota yang terletak sangat strategis di Indonesia. Dekat dengan beberapa negara tetangga seperti Singapura dan Malaysia yang terletak di antara jalur pelayaran internasional. Sehingga Kota Batam menjadi tempat tujuan wisatawan baik dalam negeri maupun luar negeri. Kota Batam merupakan kota di Indonesia dengan jumlah penduduk yang banyak. Jumlah penduduk menurut Badan Pusat Statistik Kota Batam di tahun 2018 sebesar 1.329.773 jiwa. Hal tersebut tidak sebanding dengan sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah khususnya dalam jasa transportasi umum. Kota Batam dikenali sebagai kota industri yang menjadi kota dan banyak aktivitas industri serta bisnis dalam aktifitas sehari-hari masyarakat. Untuk menunjang aktifitas masyarakat membuat transportasi menjadi hal yang sangat penting.

Masih sangat sedikit tersedianya transportasi di Kota Batam yang sehingga masyarakat membutuhkan ketersediaan transportasi yang lebih banyak dari pemerintah. Kota Batam terdapat berbagai macam jenis transportasi umum yang tersedia saat ini seperti taksi konvensional, ojek konvensional, angkutan kota (mimbar), taksi online, ojek online, serta bus Trans Batam. Transportasi yang tersedia membuat pengguna memiliki banyak pilihan. Pilihan yang ada membuat pengguna akan memilih jasa apa yang akan digunakan.

Dengan beberapa transportasi yang tersedia, maka penelitian ini dilakukan pada transportasi umum di kota Batam yaitu bus Trans Batam. Bus Trans Batam merupakan transportasi umum milik pemerintah. Bus Trans Batam mulai

beroperasi pada tahun 2004 hingga saat ini. Sesuai dengan program pemerintah yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama di bidang transportasi dan menunjukkan kepada masyarakat bahwa pemerintah lebih dekat dan peduli pada masyarakat. Bus Trans Batam yang beroperasi sekarang berjumlah 57 bus yang bergerak dalam sehari.

Terdapat delapan koridor yang beroperasi pada masa ini. Berikut data koridor yang dilalui oleh bus yang beroperasi :

Tabel 1.1 Data Koridor Dan Rute Bus Trans Batam Tahun 2019

Nama Koridor	Rute
Koridor 1 : Sekupang –Batam Centre	Via Sei Harapan -Tiban–UIB–Simpang Jam–Simpang Sei Panas–Kantor Walikota–Mega Mall
Koridor 2 : Tanjung Uncang–Batam Centre	Via Simpang Sagulung – Fanindo–Simpang Base Camp–Batu Aji–Simpang Bareleng–Muka Kuning–Kepri Mall–Kantor Walikota–Mega Mall
Koridor 3 : Sekupang–Jodoh	Via Sei Harapan–Tiban–UIB–Simpang Baloi–Penuin–Nagoya–Simpang Mc Donald–Terminal Jodoh–DC Mall–Pasar Induk
Koridor 4 : Sagulung –Sekupang	Via Simpang Sagulung–Fanindo–Simpang Base Camp–Marina–Tanjung Riau–Sei Harapan
Koridor 5 : Jodoh – Batam Centre	Via terminal jodoh–Jl.Duyung–Jl.Yos Sudarso–Jl.Laksamana Bintan–Jl.Gajah Mada–Jl.Engku Putri–Jl.Raja Isa– Pelabuhan Internasional Batam Centre
Koridor 6 : Tanjung Piayu – Batam Centre	Via Kampung Tua Piayu–Jl.S Parman–Jl.Ahmad Yani–Jl.Engku Putri–Jl.Raja Isa–Pelabuhan Internasional Batam Centre
Koridor 7 : Nongsa–Batam Centre	Via Jl.Hang Jebat (POLDA KEPRI)–Jl.Hang Tuah–Jl.Haji Kelana–Jl.Kawasan Industri Tunas–Jl.Raja Isa–Pelabuhan Internasional Batam Centre
Koridor 8 : Punggur–Jodoh	Via Bundaran Punggur–Simpang Kepri Mall–Simpang Jam–Simpang Indomobil–Simpang Baloi–DC Mall–Terminal Jodoh

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Batam, (2019)

Tahun 2004, bus Trans Batam dinaungi oleh Djawatan Angkutan Motor Republik Indonesia atau disingkat DAMRI, namun pada saat tahun 2013 Trans Batam diambil alih oleh Dinas Perhubungan Kota Batam dalam Unit Pelaksana

Teknis Pelayanan Jasa Transportasi. Penelitian ini akan dilakukan pada bus Trans Batam. Kehadiran bus Trans Batam memberikan pelayanan, fasilitas, serta kenyamanan bagi pengguna.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini dari ketua bagian Unit Pelayanan Teknis Trans Batam berdasarkan hasil wawancara hari Jumaat, 25 Oktober 2019 dengan memberikan informasi mengenai jumlah penumpang bus Trans Batam dalam kurun waktu setahun terakhir yaitu pada bulan september 2018 hingga agustus 2019 berikut ini:

Tabel 1.2 Data Jumlah Penumpang Bus Trans Batam Tahun 2018-2019

Nama Bulan	Tahun	Jumlah Penumpang		Total Penumpang
		Umum	Pelajar	
September	2018	90.325	17.059	107.384
Oktober		97.818	18.558	118.394
November		99.005	20.007	119.012
Desember		87.341	13.134	100.475
Januari	2019	117.341	19.936	137.277
Februari		118.480	20.034	138.514
Maret		119.949	21.294	141.243
April		120.526	21.540	144.085
Mei		121.007	22.179	143.186
Juni		119.765	15.614	135.379
Juli		117.523	12.266	129.789
Agustus		118.008	17.810	135.818
Total		1.118.755	219.431	1.550.556

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Batam, (2019)

Dari fluktuasi jumlah pengguna mengalami naik turun, sehingga dalam satu tahun terakhir turunnya jumlah pengguna ini disebabkan oleh beberapa hal diantaranya hari libur sekolah, hari libur nasional, cuaca seperti musim hujan dan lain sebagainya.

Dapat dilihat dari tabel diatas terdapat perbedaan setiap bulan yaitu rata-rata dari jumlah penumpang dari September 2018 hingga Agustus 2019 adalah sekitar 129.213 penumpang. Total penumpang pada bulan September 2018 dengan nilai terendah yaitu 107.384 penumpang. Sedangkan jumlah total rata-rata dengan nilai tertinggi pada bulan April 2019 yaitu 144.085 penumpang.

Keputusan pembelian yang dilakukan konsumen sebagai penentu keberhasilan suatu perusahaan. Konsumen memerlukan transportasi yang cepat dan mudah untuk didapatkan. Konsumen akan menggunakan jasa Transportasi yang mudah didapatkan dan tidak lama menunggu. Banyaknya perusahaan jasa transportasi yang menawarkan jasa mereka dengan berbagai harga dan kualitas tersendiri. Para penyedia jasa harus memperhatikan keinginan dan kebutuhan konsumen dengan memberikan pelayanan yang baik, menyediakan fasilitas yang sangat memadai, dan menjamin kenyamanan bagi para pengguna.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang mempengaruhi keputusan pembelian. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan dan bisa diterima pelanggan maka kualitas pelayanan dirasakan memuaskan dan baik. Namun jika pengguna menerima pelayanan kurang memuaskan maka kualitas pelayanan dirasakan tidak cukup baik. Pelayanan yang diberikan pihak bus Trans Batam bisa dikatakan cukup baik oleh para penumpang. Dari wawancara yang dilakukan dengan penumpang bus Trans Batam yang mengatakan masih terdapat hal yang tidak diinginkan dalam pelayanan bus Trans Batam yaitu petugas bus kurang jelas dalam memberikan informasi kepada penumpang yang tidak mengerti terhadap Trans Batam dan sering terjadinya

keterlambatan kedatangan bus yang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Tabel 3.1 Jadwal Keberangkatan Bus Trans Batam

Nama Koridor	Waktu Operasional
KORIDOR I	Pukul 06.00 WIB s/d 20.00 WIB
KORIDOR II	Pukul 06.00 WIB s/d 18.00 WIB
KORIDOR III	Pukul 06.00 WIB s/d 20.00 WIB
KORIDOR IV	Pukul 06.00 WIB s/d 18.00 WIB
KORIDOR V	Pukul 06.00 WIB s/d 18.00 WIB
KORIDOR VI	Pukul 06.00 WIB s/d 18.00 WIB
KORIDOR VII	Pukul 06.00 WIB s/d 18.00 WIB

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Batam, (2019)

Dari penjelasan Bambang ketua bagian Unit Pelayanan Teknis Trans Batam menjelaskan bahwa kedatangan bus yang sedang berjalan dan bus berikutnya yang akan berjalan diperkirakan selama 20 menit. Namun terkadang terjadi masalah di perjalanan, antara lain kerusakan pada bus secara tiba-tiba dan tidak disengajakan, kemacetan lalu lintas sehingga menyebabkan bus datang tidak sesuai jadwal atau terlambat.

Kemudian hal lain yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen yaitu fasilitas. Fasilitas merupakan sumber fisik yang disediakan kepada konsumen dalam menawarkan jasa. Tata letak dan bentuk fasilitas berkaitan dengan pandangan konsumen terhadap jasa tersebut. Trans Batam memberikan fasilitas yang cukup baik, hanya saja ditemukan beberapa masalah seperti fasilitas yang tersedia tidak merata pada setiap halte maupun masing-masing koridor serta fasilitas yang terdapat di dalam bus Trans Batam.

Terdapat lima koridor utama yang terletak di lima titik yaitu Sekupang, Jodoh, Batam Centre, Panindo, dan Punggur. Penataan ruangan di dalam *Halte*

Transfer Point seperti *air conditioning*, tempat duduk menunggu, Televisi dan Toilet yang tersedia dirasakan masih kurang memadai terlihat kondisi yang sudah rusak dan kurang memuaskan. Untuk penataan di dalam bus yang tersedia masih belum terpenuhi untuk setiap jurusan bus dan menggunakan bus lama yang terlihat kurang layak untuk digunakan karena ukurannya kecil dan tidak bisa menampung penumpang dalam jumlah banyak. Ada juga beberapa bus yang tidak memiliki tali pegangan untuk dijadikan pengamanan bagi penumpang yang berdiri.

Berdasarkan penjelasan yang diuraikan diatas, maka penelitian ini sebagai objek penelitian yang diambil yaitu bus Trans Batam dan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Transportasi Bus Trans Batam”**.

1.1 Identifikasi Masalah

Dalam beberapa penjelasan dari latar belakang penelitian ini, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat petugas kurang jelas dalam memberikan informasi kepada penumpang yang tidak mengerti terhadap Trans Batam.
2. Seringnya terjadi keterlambatan kedatangan bus yang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
3. Tidak meratanya fasilitas yang tersedia pada setiap masing-masing koridor seperti *Halte Transfer Point* seperti *air conditioning*, tempat duduk, televisi dan toilet umum yang dirasakan belum cukup memadai dengan kondisi

yang mengalami kerusakan dan kurang memuaskan. maupun fasilitas yang terdapat di dalam bus.

4. Masih belum merata untuk setiap jurusan bus dan masih menggunakan bus keluaran lama yang terlihat sudah kurang layak untuk digunakan karena ukurannya kecil dan tidak bisa menampung penumpang dalam jumlah banyak.
5. Kurangnya fasilitas untuk menjamin keamanan di beberapa bus yang tidak memiliki tali pegangan untuk dijadikan pengamanan bagi penumpang yang berdiri dalam bus Trans Batam.

1.2 Batasan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah dalam penelitian ini, maka batasan masalah adalah pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan pembelian pada jasa transportasi bus Trans Batam di Kota Batam.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada pengguna jasa transportasi bus Trans Batam?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada pengguna jasa transportasi bus Trans Batam?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada pengguna jasa transportasi bus Trans Batam?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada jasa transportasi bus Trans Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap keputusan pembelian pada jasa transportasi bus Trans Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian pada jasa transportasi bus Trans Batam.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak berikut.

1. Manfaat Teoritis (Keilmuan)

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, serta memperluas pengetahuan mengenai bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan pembelian.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan pembelian pada salah satu perusahaan dibidang pemasaran jasa di Kota Batam.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi bagi manajemen dalam menentukan kebijakan dalam menyediakan layanan dan sebagai bahan evaluasi dalam melayani pengguna jasa. .

c. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai untuk menambah perbendaharaan perpustakaan sehingga memiliki manfaat bagi mahasiswa lain yang membutuhkan, khususnya mengenai peran kualitas pelayanan dan fasilitas dalam keputusan pembelian konsumen.